



# CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

---

## Auteur(s) et crédits :

Aude-Frédérique Magnan. PLP Service et Commercialisation. Lycée des Métiers Étienne Oehmichen, Châlons-en-Champagne, Académie de Reims

Créé le :

Modifié le : 09/01/18 14:45

---

## Objectif(s) de la séance :

- Entrer dans la chambre du client en respectant les règles professionnelles.
  - Préparer le lit pour la nuit.
  - Personnaliser l'ambiance de la chambre.
  - Remettre en état la salle de bain et les toilettes.
  - Contrôler son travail.
- 

## Métadonnées de la ressource

### Mot(s) clé(s) :

Services hôteliers, accueil, hébergement, étages, chambre, service de la couverture, hôtellerie

### Niveau(x) scolaire(s) :

Terminale dont Bac Pro (17-18 ans)

### Discipline(s) :

Hôtellerie - Restauration - Tourisme

### Type(s) :

Activité : Travaux Pratiques

---

## Licence



CC Paternité, Pas d'utilisation commerciale, Partage à l'identique

---



Avertissement\_utilisation\_documents\_ecogest.pdf



FDSP\_SH\_service\_couverture.odt



Service\_couverture\_doc\_ELEVE.odt



Service\_couverture\_doc\_PROF.odt



## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### Repères pour l'enseignant

Sur la page titre (diapositive précédente), vous pouvez consulter et télécharger les documents suivants :

- l'avertissement pour les droits d'utilisation des documents ;
- la FDSP
- Service\_couverture\_doc\_ELEVE.odt
- Service\_couverture\_doc\_PROF.odt

Le professeur, lors de sa préparation, prendra connaissance de la fiche de déroulement de séance pédagogique (FDSP). Il pourra utilement consulter le site des Ressources nationales hôtellerie-restauration (CRNHR) et la Webtv restauration (voir liens ci-dessous).



Creative Commons : information sur les licences CC



Webtv Restauration



CRNHR



## **CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

### **Activités pour la classe.**

Objectifs opérationnels :

Entrer dans la chambre du client en respectant les règles professionnelles.

Préparer le lit pour la nuit.

Personnaliser l'ambiance de la chambre.

Remettre en état la salle de bain et les toilettes.

Contrôler son travail.

Compétences du référentiel de certification :

C. 114- préparer les produits d'accueil et les supports de vente.

C. 211- organiser son travail : ordonnancer ses tâches.

C. 316- Entretenir les lieux d'hébergement : mettre en place le linge propre, les produits d'accueil et autres accessoires.

C. 317- Entretenir les lieux d'hébergement : ordonner les chambres.

C. 522- Vérifier les tâches effectuées : contrôler la conformité du rangement.

C. 54- Contrôler le linge.

Pré-requis :

Pratique : C. 232- Gérer le linge : différencier le linge.

C. 31- Entretenir les lieux d'hébergement (à blanc, en recouche).

PFMP : Pratique de l'entretien des chambres.

Technologie : S. 42- L'état des chambres.

S. 71- Le linge des étages.

S. 81- L'image de marque.

Sciences : L'hygiène et la sécurité.



## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### Vérification des pré-requis

Faire relier aux élèves les photos des chambres à leur état et au travail à faire.  
Faire préciser à l'oral les principales étapes de chaque travail à faire.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient au TNI déplacer les  
blocs de phrases pour les disposer  
dans le rectangle des photos  
choisies.  
Les autres élèves l'aident et critiquent  
ses choix.



## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### Vérification des pré-requis : Chambre 2\*

Les produits d'accueil sont différents d'un établissement à l'autre. Il s'agit de vérifier que les élèves connaissent les plus utilisés et notamment ceux de l'hôtel d'application.

N.B. : ces produits d'accueil sont mis à la disposition du client.

Dans l'optique d'un service de la couverture, il convient de les connaître pour les renouveler si nécessaire (selon la politique de l'établissement).

Réponses (à adapter aux situations) :

- savon
- gel douche
- shampoing
- gobelet
- dépliant de présentation de l'hôtel
- programme TV
- mode d'emploi simplifié des appareils à disposition
- ...

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient au TNI déplacer les  
nom et groupes nominaux pour les  
disposer dans le rectangle des  
photos choisies.

Les autres élèves l'aident et critiquent  
ses choix.





## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### Vérification des pré-requis : Chambre 4\*

Les produits d'accueil sont différents d'un établissement à l'autre. Il s'agit de vérifier que les élèves connaissent les plus utilisés et notamment ceux de l'hôtel d'application.

N.B. : ces produits d'accueil sont mis à la disposition du client.

Dans l'optique d'un service de la couverture, il convient de les connaître pour les renouveler si nécessaire (selon la politique de l'établissement) .

Réponses (à adapter aux situations) :

- savon
- gel douche
- shampoing
- gobelet
- dépliant de présentation de l'hôtel
- programme TV
- mode d'emploi simplifié des appareils à disposition
- ...

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient au TNI déplacer les  
nom et groupes nominaux pour les  
disposer dans le rectangle des  
photos choisies.

Les autres élèves l'aident et critiquent  
ses choix.



## **CAP SERVICES HÔTELIERS** **LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

### **Vérification des pré-requis**

Remue-méninges : les élèves s'expriment librement et notent.



## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### Les consignes de la gouvernante à la femme de chambre.

La vidéo permet à la fois la découverte et la remédiation (Voir page 8 : répondre aux questions posées).  
La vidéo pourra être passée plusieurs fois selon les besoins de la classe.  
Elle servira de référence pour les élèves en autonomie.

L'enseignant propose de visionner la vidéo.

Les élèves regardent la vidéo et  
analysent son contenu.



Film 1 : Service de la couverture. Consignes



WebTV





**CAP SERVICES HÔTELIERS**  
**LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

## **Les consignes de la gouvernante à la femme de chambre.**

Renseigner les consignes de la gouvernante à la femme de chambre.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève propose ses solutions. Les autres élèves l'aident et critiquent ses choix.



## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### La chambre avant le service de la couverture

La vidéo permet à la fois la découverte et la remédiation (Voir page 10 : répondre aux questions posées).  
La vidéo pourra être passée plusieurs fois selon les besoins de la classe.  
Elle servira de référence pour les élèves en autonomie.

L'enseignant propose de visionner la vidéo.

Les élèves regardent la vidéo et  
analysent son contenu



Film 2 : Service de la couverture. Chambre



WebTV



**CAP SERVICES HÔTELIERS**  
**LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

## **Chambre avant et après le service de la couverture**

Après avoir vu la vidéo répondre aux questions ci-contre.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève propose ses solutions. Les autres élèves l'aident et critiquent ses choix.



**CAP SERVICES HÔTELIERS**  
**LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

## **Chambre avant et après le service de la couverture**

Après avoir vu la vidéo répondre aux questions ci-contre.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève propose ses solutions. Les autres élèves l'aident et critiquent ses choix.




## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### Première étape : l'ouverture du lit

La vidéo permet à la fois la découverte et la remédiation (Voir pages 13 et 14 : répondre aux questions posées).  
La vidéo pourra être passée plusieurs fois selon les besoins de la classe.  
Elle servira de référence pour les élèves en autonomie.

L'enseignant propose de visionner la vidéo.

Les élèves regardent la vidéo et  
analysent son contenu.

 Film 3 : Service de la couverture. Ouverture du lit

 WebTV



## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### **Première étape : l'ouverture du lit**

Retrouver les différentes tâches à effectuer pour ouvrir le lit et les mettre dans l'ordre.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient ordonner les tâches en les faisant glisser dans le cadre vert ; les autres élèves l'aident et critiquent les choix.





**CAP SERVICES HÔTELIERS**  
**LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

## **Première étape : l'ouverture du lit**

Compléter le document en écrivant les consignes de la première étape.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient compléter le document ; les autres élèves l'aident et critiquent les choix.



## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### Deuxième étape : mise en ambiance de la chambre

La vidéo permet à la fois la découverte et la remédiation (Voir pages 16 et 17 : répondre aux questions posées).  
La vidéo pourra être passée plusieurs fois selon les besoins de la classe.  
Elle servira de référence pour les élèves en autonomie.

L'enseignant propose de visionner la vidéo.

Les élèves regardent la vidéo et  
analysent son contenu.



Film 4 : Service de la couverture. Mise en ambiance de la chambre



WebTV



**CAP SERVICES HÔTELIERS**  
**LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

## **Deuxième étape : mise en ambiance de la chambre**

Retrouver les différentes tâches à effectuer pour ouvrir le lit, et les mettre dans l'ordre.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient ordonner les tâches en les faisant glisser dans le cadre vert ; les autres élèves l'aident et critiquent les choix.



## **CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

### **Deuxième étape : mise en ambiance de la chambre**

Compléter le document en écrivant les consignes de la deuxième étape.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient compléter le document ; les autres élèves critiquent les choix et l'aident.



## Troisième étape : remettre en état la salle de bain

La deuxième visualisation sert à sélectionner les images illustrant les phases clefs du service de la couverture. Cette 2e visualisation sert ensuite à réaliser l'exercice page suivante pour reprendre avec l'ensemble de la classe une explication de chaque étape.

Le professeur procède à une première visualisation complète du film pour faire prendre connaissance aux élèves des étapes du déroulement du service de la couverture dans leur entier.

Les élèves regardent la vidéo et notent sur leur brouillon.

Puis le professeur procède à une seconde visualisation en faisant des arrêts sur images pour expliquer chaque étape.

Les élèves corrigent sur leur brouillon.





**CAP SERVICES HÔTELIERS**  
**LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

## **Troisième étape : remettre en état la salle de bain**

Retrouver les différentes tâches à effectuer pour remettre en état la salle de bain et les mettre dans l'ordre.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient ordonner les tâches en les faisant glisser dans le cadre vert ; les autres élèves l'aident et critiquent les choix.





**CAP SERVICES HÔTELIERS  
LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

## **Troisième étape : remettre en état la salle de bain**

Compléter le document en écrivant les consignes de la troisième étape

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient compléter le document ; les autres élèves l'aident et critiquent les choix.



**CAP SERVICES HÔTELIERS**  
**LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

**Synthèse : Remettre dans l'ordre les principales étapes du service de la couverture.**

Retrouver les différentes tâches à effectuer pour le service de la couverture et les mettre dans l'ordre.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient ordonner les tâches en les faisant glisser dans le cadre vert ; les autres élèves l'aident et critiquent les choix.



**CAP SERVICES HÔTELIERS**  
**LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

**Déplacer les bonnes caractéristiques en face de chaque schéma.**

Éléments de correction :

Schéma 1 : lit double 2 personnes dont une avec un oreiller.

Schéma 2 : lits jumeaux pour 2 personnes, un oreiller.

Schéma 3 : lits jumeaux 1 personne.

N.B. : l'ouverture du lit se fait toujours du côté du chevet.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient au TNI proposer ses solutions en plaçant les étiquettes en face chaque croquis de lit ; les autres élèves l'aident et critiquent les choix.



**CAP SERVICES HÔTELIERS  
LE SERVICE DE LA COUVERTURE**

**Apparier chaque numéro de chambre de l'hôtel d'application du lycée avec le schéma du lit après le service la couverture pour 2 personnes.**

Cette configuration est celle de l'hôtel d'application du lycée des métiers Étienne-Oehmichen, Châlons-en-Champagne. Elle peut être modifiée et adaptée par chaque enseignant ou utilisée telle qu'elle ; il faudra alors donner des consignes aux élèves.

L'enseignant demande à un élève de proposer ses solutions et de les justifier.

Un élève vient au TNI proposer ses solutions en plaçant chaque étiquette en face des schémas de lits correspondants aux chambres de l'hôtel d'application ; les autres élèves l'aident et critiquent ses choix.



## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### Pour aller plus loin...

À partir des vidéos, de vos expériences et de votre réflexion, répondre aux questions ci-contre.

L'enseignant demande aux élèves de réaliser l'activité « contraste ».



## CAP SERVICES HÔTELIERS LE SERVICE DE LA COUVERTURE

### Pour aller plus loin...

À partir des vidéos, de vos expériences et de votre réflexion, répondre aux questions ci-contre.

L'enseignant demande aux élèves de réaliser l'activité « contraste ».